

**Perpustakaan STMik AKAKOM menuju Layanan Prima** – Layanan prima adalah suatu bentuk pelayanan yang menitik beratkan pada kepuasan pemustaka. Sebuah layanan dikatakan prima jika pemustaka yang berkunjung puas dan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Menurut Cornelius(2002), sebuah pelayanan dikatakan prima jika memenuhi beberapa prinsip salah satunya adalah perbaikan berkelanjutan.

Pemustaka akan dapat mengetahui kebutuhannya dengan mengamati proses pelayanan yang ada. Semakin baik pelayanan tersebut, maka akan semakin banyak dan beragam tuntutannya. Setiap perbaikan sistem yang dilakukan di perpustakaan STMik Akakom, selalu menjadi aksi yang cepat ditangkap oleh para pemustaka, oleh karena itu reaksi yang diberikan juga akan cepat. Salah satu hal yang perlu menjadi perhatian adalah alur dari sistem peminjaman/pengembalian buku di perpustakaan STMik Akakom.

Proses peminjaman/pengembalian buku adalah salah satu fungsi utama dari perpustakaan. sudah menjadi ketentuan yang harus dipatuhi oleh pemustaka untuk mengembalikan buku tepat pada waktu yang ditentukan, agar sirkulasi penggunaan fasilitas buku dapat terus berjalan sehingga dapat memenuhi kebutuhan orang lain untuk masing-masing keperluannya. Konsekuensi yang diterima apabila terlambat dalam proses pengembalian buku tersebut adalah akan dikenakan denda perharinya untuk tiap bukunya dengan besaran rupiah yang telah ditetapkan oleh pihak Perpustakaan STMik Akakom. Yang sering menjadi persoalan pemustaka adalah keterlambatan pengembalian dengan alasan lupa, sibuk, dll. Keterlambatan pengembalian buku biasanya disebabkan kepadatan aktivitas dari individu tersebut, sehingga tidak memperhatikan batas waktu pengembalian yang telah tertera di sampul belakang dari buku tersebut dan akhirnya lupa untuk mengembalikannya. Disamping itu, ada sebagian pemustaka yang sering menunda pengembalian buku hingga batas waktu yang telah ditetapkan dengan anggapan tidak akan dikenai denda. Beberapa hal itulah yang menyebabkan pemustaka sering terlambat mengembalikan buku hingga harus membayar denda yang menjadi

tanggungannya. Sri Wahyuni menuliskan data keterlambatan pengembalian buku pada periode Desember 2016 sampai dengan Januari 2017 sebanyak 45 pemustaka. Angka 45 tersebut masih terbilang banyak. Dirasa perlu adanya perbaikan pada sistem transaksi proses pengembalian buku, untuk mengurangi terjadinya keterlambatan pengembalian buku dan membantu pemustaka agar dapat mengembalikan buku sebelum batas pengembalian berakhir serta untuk mengurangi resiko denda yang akan ditanggung pemustaka. Oleh karna itu, diperlukan **inovasi untuk meningkatkan pelayanan perpustakaan STMIK Akakom dalam sistem pengembalian buku.**

#### **PERMASALAHAN:**

Dalam artikel ini akan memuat permasalahan mengenai bagaimana cara mengurangi jumlah keterlambatan pemustaka terhadap pengembalian buku.

#### **TUJUAN:**

Tujuan dari penulisan artikel ini adalah untuk memberikan masukan serta pengembangan dalam sistem pelayanan perpustakaan STMIK Akakom dan membantu pemustaka untuk melatih kedisiplinan dalam hal pengembalian buku dari perpustakaan serta mengurangi jumlah pemustaka yang terlambat mengembalikan buku pinjaman.

#### **PEMBAHASAN SOLUSI:**

Melihat tingkat kebutuhan dari pemustaka yang kadang beragam setiap hari, sehingga membuat pemustaka melakukan transaksi peminjaman buku setiap harinya, maka secara otomatis tanggal peminjaman dan tanggal pengembalian akan berbeda antara satu buku dengan buku lain. Agar memudahkan peminjam dalam mengingat buku dan batas tanggal pengembalian buku-buku yang dipinjam, maka diperlukan pengingat otomatis untuk mengingatkan kepada pemustaka tentang batas pengembalian buku. Pengingat otomatis inilah yang akan mengingatkan kepada pemustaka untuk

melakukan pengembalian buku ketika telah tiba masa akhir dan mengingatkan untuk melakukan pengembalian serta memberi informasi denda yang harus dibayarkan setiap harinya ketika batas pengembalian telah berakhir sedang buku pinjaman belum dikembalikan. Ada beberapa cara yang dapat diterapkan oleh perpustakaan untuk membuat pengingat otomatis kepada peminjam.

### **1. SMS (Short Message Service)**

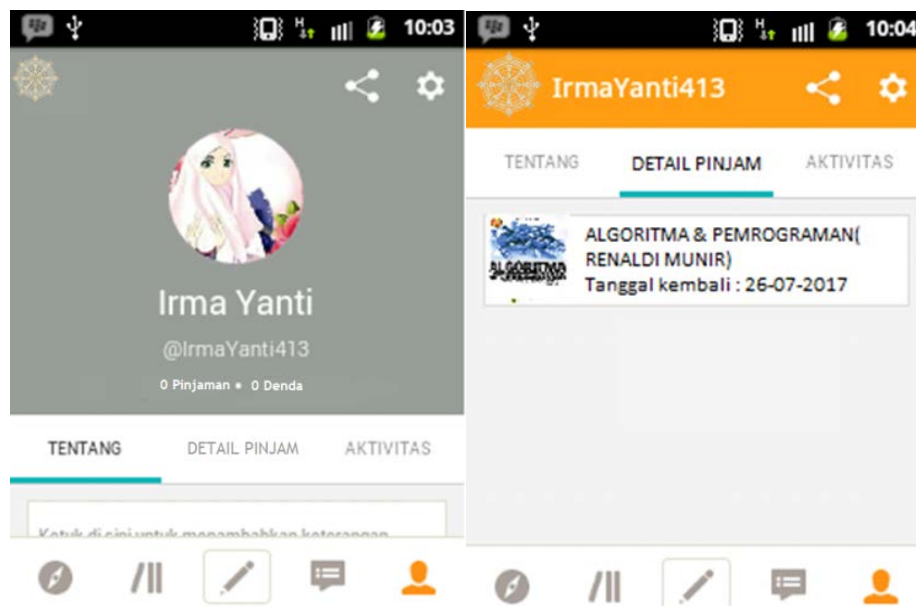
SMS adalah sebuah pesan singkat yang biasa digunakan orang untuk berkomunikasi atau menyampaikan informasi. Saat ini banyak instansi swasta menggunakan SMS sebagai media promosi dalam menyampaikan informasi mengenai produk dan layanan mereka.

SMS adalah salah satu cara yang memungkinkan pustaka untuk mengingat batas pengembalian buku yang telah dipinjam. Cara ini dapat dilakukan dengan menyertakan identitas no handphone pustaka ketika melakukan registrasi anggota, kemudian setiap kali melakukan transaksi peminjaman buku, maka system akan melakukan pencatatan data nomor handphone peminjam beserta tanggal pengembalian. Selanjutnya, pengiriman pesan pengingat akan dilakukan ketika telah tiba batas waktu pengembalian. Ketika batas pengembalian telah berakhir, sedang buku belum dikembalikan, maka pesan berikutnya akan berisikan informasi yang mengajak kepada peminjam untuk mengembalikan buku tersebut beserta denda yang harus dibayarkan setiap harinya, hingga transaksi pengembalian buku dilakukan.

### **2. Aplikasi Perpustakaan.**

Perpustakaan STMIK Akakom dirasa perlu untuk mengembangkan sebuah *mobile application* Perpustakaan yang dapat digunakan oleh pustaka maupun pustakawan. Dengan adanya aplikasi ini, diharapkan seluruh pustaka maupun pustakawan dapat memperoleh informasi tentang perpustakaan dan informasi pribadi berdasarkan akun – Untuk menggunakan aplikasi tersebut perlu login menggunakan akun sebagaimana yang telah

didaftarkan ketika melakukan pendaftaran sebagai anggota perpustakaan. Akun ini nantinya dapat digunakan pemustaka sebagai akun anggota perpustakaan yang dapat digunakan untuk semua keperluan yang berkaitan dengan informasi maupun transaksi perpustakaan – yang telah digunakan untuk login. Informasi pribadi dapat meliputi identitas, serta list buku yang dipinjam beserta tanggal pengembalian. Gambaran dari aplikasi seperti berikut ini.



Aplikasi tersebut dapat menampilkan detail informasi pribadi pustakawan ataupun pemustaka. Disamping itu pemustaka dapat melihat buku-buku apa saja yang dipinjamnya beserta detail pinjamnya yang memuat tanggal peminjaman dan pengembalian serta denda yang harus dibayarkan jika ternyata pengembalian buku belum dilakukan setelah batas pengembalian berakhir dengan notifikasi yang dikirim setiap harinya hingga transaksi pengembalian dilakukan. Selain itu, aplikasi ini dapat menampilkan buku-buku apa saja yang tersedia di Perpustakaan STMIK Akakom dan juga menampilkan program-program kegiatan dari perpustakaan serta semua informasi dari perpustakaan.

Saat ini, Perpustakaan STMIK Akakom telah memiliki halaman website yang menyediakan seluruh informasi mengenai perpustakaan. Untuk meningkatkan fungsi dari halaman web tersebut, maka perlu ditambahkan halaman user untuk mengakses informasi pribadi dan buku apa saja yang dipinjam seperti yang tertera di mobile apps nantinya. Sehingga pemustaka dapat merasakan pentingnya mengakses informasi perpustakaan melalui halaman website ini.

Itulah beberapa cara untuk mengingatkan peminjam akan waktu pengembalian buku perpustakaan. Diharapkan dengan diterapkannya cara-cara tersebut, dapat melatih kedisiplinan dan mengurangi jumlah peminjam buku yang terlambat dalam pengembalian buku, sehingga dapat meminimalisir denda yang menjadi beban tanggungan pemustaka karna kelalaian atau karna faktor lupa. Semoga artikel ini dapat bermanfaat untuk kemajuan dan pengembangan serta pelayanan Perpustakaan STMIK Akakom Yogyakarta.

*Referensi :*

- Bicara Perpustakaan ( <http://bicaraperpustakaan.com/2016/02/prinsip-layanan-prima-perpustakaan.html/> )
- Perpustakaan STMIK Akakom ( <http://perpus.akakom.ac.id> )

*Yogyakarta, Aan Aldi (2017)*